

DOI: [10.14515/monitoring.2025.1.2551](https://doi.org/10.14515/monitoring.2025.1.2551)

А. В. Ларионов, О. С. Минченко, Д. В. Щеголев, Э. Р. Титкова, Д. Д. Ребриков

РЕЕСТРЫ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ КАК ИНСТРУМЕНТЫ КОНКУРЕНТНОГО ОТБОРА ПОСТАВЩИКОВ

Правильная ссылка на статью:

Ларионов А. В., Минченко О. С., Щеголев Д. В., Титкова Э. Р., Ребриков Д. Д. Реестры исполнителей услуг в социальной сфере как инструменты конкурентного отбора поставщиков // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2025. № 1. С. 195—213. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2025.1.2551>.

For citation:

Larionov A. V., Minchenko O. S., Schegolev D. V., Titkova E. R., Rebrikov D. D. (2025) Service Provider Registries in the Social Sector as Tools for the Competitive Selection of Providers. *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. No. 1. P. 195–213. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2025.1.2551>. (In Russ.)

Получено: 28.12.2023. Принято к публикации: 31.10.2024.

РЕЕСТРЫ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ КАК ИНСТРУМЕНТЫ КОНКУРЕНТНОГО ОТБОРА ПОСТАВЩИКОВ

ЛАРИОНОВ Андрей Валентинович — кандидат юридических наук, доцент, факультет социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: avlarionov@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1113-4816>

МИНЧЕНКО Ольга Сергеевна — старший преподаватель, Департамент политики и управления, факультет социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: osminshenko@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0001-8086-1959>

ЩЕГОЛЕВ Даниил Витальевич — студент, образовательная программа «Государственное и муниципальное управление», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: dvschegolev_1@edu.hse.ru
<https://orcid.org/0009-0001-8582-2884>

ТИТКОВА Эвита Ростиславовна — аспирант, Департамент политики и управления факультета социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: evitatitkova@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1773-2139>

РЕБРИКОВ Дмитрий Данилович — аспирант, Департамент политики и управления, факультет социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: drebrikov@hse.ru
<https://orcid.org/0009-0000-7929-8265>

SERVICE PROVIDER REGISTRIES IN THE SOCIAL SECTOR AS TOOLS FOR THE COMPETITIVE SELECTION OF PROVIDERS

Andrey V. LARIONOV¹ — Cand. Sci. (Juridical Sciences), Associate Professor, Faculty of Social Sciences
E-MAIL: avlarionov@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1113-4816>

Olga S. MINCHENKO¹ — Senior Lecturer, School of Policies and Governance, Faculty of Social Sciences
E-MAIL: osminshenko@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0001-8086-1959>

Daniil V. SCHEGOLEV¹ — Student, Educational program «Public and municipal government», Faculty of Social Sciences
E-MAIL: dvschegolev_1@edu.hse.ru
<https://orcid.org/0009-0001-8582-2884>

Evita R. TITKOVA¹ — PhD Student, School of Policies and Governance, Faculty of Social Sciences
E-MAIL: evitatitkova@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0003-1773-2139>

Dmitry D. REBRIKOV¹ — PhD student, School of Policies and Governance, Faculty of Social Sciences
E-MAIL: drebrikov@hse.ru
<https://orcid.org/0009-0000-7929-8265>

¹ HSE University, Moscow, Russia

Аннотация. В статье представлены результаты изучения роли реестров исполнителей услуг в социальной сфере. Реестры были созданы для обеспечения конкурентного отбора поставщиков в условиях эксперимента по реализации государственного социального заказа. Задачи эксперимента — повысить качество и доступность услуг в социальной сфере за счет привлечения негосударственных поставщиков, в том числе путем прямого участия граждан в их отборе. По условиям эксперимента граждане могли выбирать поставщиков только из реестров исполнителей услуг, которые формируются уполномоченными органами субъектов РФ. Такое условие делает реестры обязательным инструментом отбора поставщиков и дает основание предположить, что они в том или ином объеме должны раскрывать для граждан характеристики услуг и поставщиков. На основе этого предположения поставлен исследовательский вопрос: обеспечивают ли действующие реестры условия для конкурентного отбора поставщиков и видят ли уполномоченные органы в них такую функцию?

Для ответа на исследовательский вопрос решены три задачи. 1) Дана оценка того, насколько реестры раскрывают необходимую с точки зрения прав потребителей информацию об услугах и поставщиках. 2) Рассмотрены форматы реестров, в которых они предоставлены пользователям в интернете, определено наличие в них инструментов для поиска и сравнения услуг и поставщиков. 3) На основе полуструктурированных интервью с представителями уполномоченных органов обобщен опыт применения реестров, в том числе выявлены цели, преследуемые при их создании.

Авторы приходят к выводу, что действующие реестры не предоставляют гражданам возможность сравнения услуг и оценки по-

Abstract. The article presents the results of a study on the role of service provider registries in the social sector in ensuring competitive selection of providers within the framework of the experiment on the implementation of government social contracting. The experiment's objectives are to improve the quality and accessibility of social services for citizens by involving non-governmental providers, including through direct citizen participation in their selection. Under the conditions of the experiment, citizens can only choose providers from registries of service providers, which are formed by the authorized bodies of the constituent entities of the Russian Federation. This condition makes the registries a mandatory tool for selecting providers and suggests that, to some extent, they should disclose information about the services and providers to citizens. Based on this assumption, the research question was formulated: do the existing registries provide citizens with a competitive selection of providers, and do the authorized bodies see such a role for the registries? In the article, competitive selection refers to the process of finding a suitable provider based on the ability to evaluate and compare information about services and providers. The focus on the perspectives of authorized bodies is due to their key role in defining the objectives for creating the registries. To answer the research question, three tasks were undertaken: 1) an assessment of how well the registries disclose the necessary information about services and providers from the perspective of consumer rights; 2) an examination of the formats in which the registries are made available to users online, as well as the presence of tools for searching and comparing services and providers; 3) a summary of the experiences of using the registries, based on semi-structured interviews with representatives of authorized bodies, including the objectives they pursued when creating the registries. The theoretical basis of the study is the principles of information disclosure for consum-

ставщиков. Это связано с тем, что уполномоченные органы не ставили такой цели при создании реестров. Преимущественно реестры применяются для учета поставщиков, допущенных к участию в государственном социальном заказе. Вместе с тем уполномоченные органы не исключают возможность применения реестров как инструментов отбора поставщиков, если будет поставлена такая задача.

Ключевые слова: государственный социальный заказ, реестр исполнителей услуг, потребительский выбор, поставщики социальных услуг, социальные услуги

Благодарность. Исследование проведено по заказу факультета социальных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (в рамках проекта «Реестр исполнителей услуг в социальной сфере как инструмент реализации государственного социального заказа»).

Введение

Россия идет по пути передачи значительной части государственных услуг социального характера от государственных к негосударственным организациям [Григорьева, Парфенова, 2021; Гришина, Цацура, 2019], что созвучно идее концепции *New Governance* о плюсах кооперации различных секторов в социальной сфере, каждый из которых имеет свои сильные и слабые стороны [Salamon, 2002; Salamon, Toepler, 2015]. В частности, в 2020 г. начался эксперимент по реализации государственного (муниципального) социального заказа (далее — социальный заказ) на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере (далее — услуги)¹. Суть социального заказа заключается в повышении для граждан качества и доступности услуг за счет привлечения к их предоставлению негосударственных поставщиков путем прямого участия граждан в их отборе или

ers outlined within the concept of “soft” regulation of citizen behavior, as well as research examining the role of such registries in provider selection. The conclusion is that the existing registries do not provide citizens with the ability to compare services and evaluate providers. This is because the authorized bodies did not set such a goal when creating the registries. The registries are mainly used for recording providers authorized to participate in government social contracting. However, the authorized bodies do not rule out the possibility of using the registries as tools for selecting providers if tasked with such a goal.

Keywords: government social contracting, registry of service providers, consumer choice, social service providers, social services

Acknowledgments. . The study was commissioned by the Faculty of Social Sciences of HSE University (within the framework of the project “Register of Performers of Services in the Social Sphere as a Tool for the Implementation of the State Social Order”).

¹ Эксперимент введен Федеральным законом от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» // Президент России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45676> (дата обращения: 23.05.2023). Далее — Федеральный закон № 189-ФЗ.

на основе открытых конкурсов. Предполагается, что социальный заказ может сократить монополию государственных (муниципальных) учреждений в социальной сфере и обеспечить для граждан конкурентный выбор поставщиков². Подобный путь показал свою эффективность на примерах других стран [Pestoff, 2012; De Vries, Nemes, 2018].

Эксперимент проводился до конца 2024 г. по шести направлениям: социальное обслуживание (за исключением услуг в стационарной форме), санаторно-курортное лечение, оказание паллиативной медицинской помощи, развитие туристской индустрии, спортивная подготовка, а также содействие занятости населения³. Это те направления, по которым негосударственные поставщики могут включаться в социальный заказ и предлагать свои услуги.

Эксперимент был реализован в основном на уровне субъектов РФ (далее — регионы). Каждый регион самостоятельно выбирал одно или несколько направлений социального заказа. Из года в год количество регионов — участников эксперимента увеличивалось. В 2021 г. их было 16, а в 2023 г. механизмы социального заказа апробировало 32 региона⁴.

В случае, когда граждане непосредственно выбирают поставщиков, каждому гражданину предоставляется сертификат, в котором определены виды и объем гарантированных ему услуг. Однако воспользоваться сертификатом гражданин может только путем выбора поставщика из специального реестра исполнителей услуг. Такие реестры формируются уполномоченными органами регионов (далее — уполномоченные органы) по тем направлениям социального заказа, где принято решение применять сертификаты⁵. Поставщики включаются в реестры в заявительном порядке при условии их соответствия установленным требованиям, в том числе к добросовестности⁶.

В идее о выборе поставщиков услуг из реестров усматривается сущность реестров как инструментов подталкивания граждан к рациональному потребительскому выбору, что напоминает концепцию либертарианского патернализма, которая исходит из принципа «мягкого» регулирования поведения граждан со стороны органов публичной власти, сохраняя при этом для граждан свободу выбора [Leonard, Thaler, Sunstein, 2008]. С одной стороны, граждане выбирают поставщиков только из реестра. С другой стороны, они свободны в выборе из предложенного перечня поставщиков.

Часто применяемые методы подталкивания обобщил К. Санстейн [Sunstein, 2014]. Среди них — метод раскрытия информации⁷, который применяется в от-

² Пояснительная записка к проекту федерального закона «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» // Система обеспечения государственной деятельности. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/519530-7> (дата обращения: 25.05.2023).

³ Часть 2 ст. 28 Федерального закона № 189-ФЗ.

⁴ Распоряжение Правительства РФ от 07.10.2020 № 2579-п // Консультант Плюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_364559/?ysclid=lgcsi7m1o150382645 (дата обращения: 23.05.2023).

⁵ Пункт 1 ч. 2 ст. 9 Федерального закона № 189-ФЗ.

⁶ Часть 3 ст. 9 Федерального закона № 189-ФЗ.

⁷ Также К. Санстейн выделил следующие методы: установление определенного выбора по умолчанию, подчеркивание определенных характеристик товара (услуги), применение (демонстрация) социальных практик и норм, которые оказывают значительное влияние на индивидуальные решения.

ношении потребителей, а также для информирования общества о существующих проблемах различной природы и возможных вариантах их решения. В случае с потребителями суть метода заключается в их информировании о существенных характеристиках товаров и услуг. Этот метод представляет для нас особый интерес. Если граждан обязывают делать выбор из реестров, то реестры в том или ином объеме должны раскрывать характеристики услуг и поставщиков.

Цель раскрытия информации, по мнению К. Санстейна, заключается в обеспечении конкуренции: «Если требования к раскрытию информации просты и понятны, они должны облегчить выборку для сравнения и, следовательно, рыночную конкуренцию» [ibid.: 729]. Вместе с тем он обращает внимание не только на сам факт раскрытия, но и на то, каким образом предоставляется информация. В итоге К. Санстейн рекомендует применять специальные технологии для более динамичного и адаптированного для граждан предоставления информации, а также определять формат и дизайн информационных ресурсов, удобных для пользователей [ibid.].

Если обобщить идеи К. Санстейна, то в основе раскрытия информации лежат следующие принципы: формирование правил предоставления информации, создание удобного формата и дизайна информационных ресурсов, применение технологий эффективного поиска информации. Подобные идеи положены в основу исследований цифрового подталкивания, в которых изучаются практики использования элементов дизайна пользовательского интерфейса для управления поведением людей в среде цифрового выбора⁸ [Weinmann, Schneider, Brocke, 2016].

В связи с изложенным возникает вопрос, обеспечивали ли действующие реестры исполнителей услуг для граждан конкурентный отбор поставщиков и видели ли уполномоченные органы в них такую роль. Он положен в основу нашего исследования. Под конкурентным отбором в данном случае мы понимаем процесс поиска подходящего поставщика, основанный на возможности оценивать и сравнивать поставщиков и их услуги. Акцент на взгляды уполномоченных органов сделан по причине их ключевой роли в определении целей создания реестров и форматов, в которых они предоставлены пользователям.

Для ответа на исследовательский вопрос поставлены следующие задачи: 1) оценить, насколько реестры раскрывают необходимую с точки зрения прав потребителей информацию о поставщиках и услугах; 2) выяснить, в каких форматах реестры предоставлены пользователям в интернете и есть ли в них инструменты для поиска и сравнения поставщиков и услуг; 3) обобщить опыт применения реестров уполномоченными органами.

Статья имеет следующую структуру. Сначала дается обзор исследований о роли подобных реестров в потребительском выборе. Далее описываются методы исследования. Затем приводятся результаты решения поставленных задач, выводы и дискуссия. В заключении отмечены ограничения и перспективы исследования.

⁸ Mirsch T., Lehrer C., Jung R. () Making Digital Nudging Applicable: The Digital Nudge Design Method // ICIS 2018 Proceedings. Design. 2018. Art. 5. URL: <https://aisel.aisnet.org/icis2018/design/Presentations/5> (дата обращения: 21.02.2025).

Роль реестров поставщиков услуг в потребительском выборе

Реестры исполнителей услуг по социальному сертификату характеризуются как минимум двумя особенностями. Во-первых, они имеют межсекторный характер: в них включаются негосударственные (коммерческие и некоммерческие) и государственные организации. Во-вторых, в числе их пользователей — граждане (физические лица, потребители услуг). С учетом этого мы искали исследования, предметом которых были подобные реестры. Среди русскоязычных источников найдены научные статьи, которые касались практики применения российских реестров поставщиков социальных услуг и реестра исполнителей общественно полезных услуг. В англоязычных источниках встречались исследования, предметом которых были только реестры некоммерческих организаций различных стран. В целом найдено незначительное число работ, в той или иной степени соответствующих критериям поиска.

Реестры поставщиков социальных услуг действуют в России с 2015 г. Они созданы в каждом регионе страны и размещены в интернете. В них включаются государственные и негосударственные организации, предоставляющие в рамках социального обслуживания граждан бытовые, медицинские, психологические, педагогические и иные виды услуг в стационарной и полустационарной форме, а также на дому. Включение организаций в реестры — необходимое условие их доступа к предоставлению социальных услуг, затраты на которые возмещаются государством, и отождествляется с неким аналогом их государственной сертификации как надлежащих поставщиков [Мерсиянова, Беневоленский, 2017]. Соответственно, граждане, которым гарантированы социальные услуги за счет государства, могут выбирать поставщиков только из таких реестров.

С точки зрения законодательства о защите прав потребителей реестры поставщиков социальных услуг содержат необходимый объем информации об услугах: формы социального обслуживания; перечень услуг и условия их предоставления, включая тарифы; наличие свободных мест; опыт работы поставщика и результаты проведенных в отношении него проверок [Ларионов, 2021]. Объем раскрываемой информации достаточен для конкурентного выбора поставщиков [Горбунова, 2017]. Вместе с тем не все реестры адаптированы для пользователей. Многие из них представлены в виде списка организаций на сайте органа в сфере социального обслуживания без возможности выборки организаций и услуг по каким-либо критериям или в виде файла PDF или XLS. Очевидно, что от реестров в таких форматах мало пользы для граждан. Только незначительная часть реестров имеет вид информационной системы с витриной услуг и рейтингом поставщиков [Ларионов, 2021].

В исследованиях также отмечают, что реестры поставщиков социальных услуг имеют пользу и для поставщиков. Во-первых, это способ расширить свою целевую аудиторию. Во-вторых, включение в реестр усиливает их статус, является атрибутом деловой репутации в отношениях с клиентами, спонсорами и партнерами [Гришина, Цацура, 2019; Старшинова, Бородкина, 2020].

В реестр исполнителей общественно полезных услуг включаются только некоммерческие организации (далее — НКО), оказывающие общественно полез-

ные услуги, перечень которых утвержден федеральным правительством. Он содержит информацию о видах услуг НКО, но не раскрывает сведений об условиях их предоставления и об опыте работы НКО. По этой причине его не рассматривают как способ отбора поставщиков и продвижения их услуг [Ларионов, 2021]. Его роль заключается в учете исполнителей общественно полезных услуг, которые имеют право на приоритетный доступ к бюджетным ресурсам среди других НКО [Романова, Мацкевич, 2019].

Реестры НКО в зарубежных странах создаются для различных целей. Например, С. Эпп, изучая практики применения государственных реестров НКО в странах Латинской Америки, выделила три цели, которые ставят государственные органы при их создании: 1) сбор и систематизация данных об НКО; 2) развитие сотрудничества НКО с государством и другими институтами; 3) регулирование деятельности НКО [Арре, 2011, 2012, 2015].

Сбор и систематизация данных об НКО — первостепенная цель, поскольку это делает понятной структуру некоммерческого сектора, проясняет его значение в производстве общественных услуг [Арре, 2011, 2012]. Как инструменты развития сотрудничества реестры представляют собой площадки для встреч между людьми и организациями, место для построения социальных сетей, обмена информацией и опытом. Они помогают создавать связи между секторами, показывают весь спектр некоммерческих организаций, какие услуги они оказывают и есть ли перенасыщенность одних услуг и недостаток других. В этом аспекте реестры также рассматриваются как площадки для поиска услуг. Регуляторная функция проявляется в обеспечении прозрачности и подотчетности НКО перед обществом [Арре, 2015].

Вместе с тем С. Эпп не предлагает модель структуры реестров и стандарт отображаемой в них информации. В какой-то степени эту задачу решает Б. Невер, который изучал роль НКО в решении социальных конфликтов, случившихся в 2001 г. в Белфасте, Северная Ирландия. Он обращает внимание, что НКО не одинаковы по способности решать социальные проблемы разной сложности, и предлагает создавать реестры, которые помогут выбирать НКО, наиболее подходящие для решения той или иной социальной задачи. Идея Б. Невера заключается в том, что центральным элементом реестров должен быть перечень востребованных обществом услуг, а не список НКО, построенный по дате их регистрации или в алфавитном порядке. Прежде всего пользователь обращается к реестру для поиска подходящей услуги. Выбирая услугу, он получает доступ к организациям, способным ее оказать наиболее эффективно [Never, 2011].

Предложенный Б. Невером формат реестров упрощает поиск подходящих исполнителей услуг, что делает реестры более удобными для пользователей. Реестры с подобным форматом похожи на платформы O2O (online-to-offline). Суть таких платформ — заинтересовать потенциального клиента на интернет-ресурсе и привести в офлайн-точку [Дмитриева, Минченко, Рыльских, 2022].

В работах также отмечается, что включение НКО в реестры стимулирует их раскрывать о себе более полную информацию на своих веб-сайтах и в целом действовать эффективнее и этичнее. Такая зависимость обнаружена при исследовании поведения НКО в штате Айова, США [Smith, 2010].

Как видно, реестры могут помогать гражданам в выборе поставщиков услуг. Степень их пользы в качестве инструментов выбора поставщиков во многом определяется целями их создания, которые ставят регуляторы, а также зависит от их структуры и формата, в котором они предоставлены пользователям.

Методы исследования

Решение поставленных в статье задач основано на трех методах. В первую очередь проведен анализ требований нормативных правовых актов к структуре и содержанию реестров исполнителей услуг. Это помогло понять, какой объем информации о поставщиках и услугах должны раскрывать реестры, и оценить, насколько этот объем соответствует правам потребителей на информацию об услугах. Предметом анализа были нормы Закона РФ «О защите прав потребителей»⁹ и нормы положения о структуре реестра исполнителей услуг и порядке его формирования¹⁰, утвержденного Правительством РФ.

Далее проанализированы реестры, доступные в интернете, на наличие в них инструментов поиска и сравнения услуг и поставщиков. Поиск реестров осуществлялся в отношении 16 регионов, которые включились в социальный заказ с 2021 г.¹¹ В итоге было найдено 12 реестров восьми регионов (в некоторых регионах создано несколько реестров по принципу «один реестр для одной социальной сферы»): Белгородской, Московской, Калининградской, Самарской, Тюменской, Челябинской областей, Красноярского края и ХМАО.

Затем проведены полуструктурированные интервью с представителями уполномоченных органов (далее также — участники интервью). Поиск участников интервью осуществлялся в указанных ранее 16 регионах, поскольку на период нашего исследования они имели опыт исполнения социального заказа (один-два года), в том числе опыт применения исследуемых реестров. Согласие на интервью выразили восемь представителей уполномоченных органов (перечень информантов см. в Приложении). На основе собранных материалов обобщены взгляды участников интервью на роль реестров в конкурентном отборе поставщиков.

Интервью проводились в режиме онлайн. Средняя продолжительность каждого интервью составила около 50 минут. Записи интервью сохранены и транскрибированы.

Требования к структуре и содержанию реестров

Реестры исполнителей услуг формируются уполномоченными органами на основании заявок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и фи-

⁹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Консультант Плюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 15.10.2023).

¹⁰ Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о структуре реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом» № 183 от 13.02.2021 // Правительство России. URL: <http://government.ru/docs/all/132909/> (дата обращения: 15.10.2023).

¹¹ Алтайский край, Белгородская область, Воронежская область, Калининградская область, Красноярский край, Московская область, Новгородская область, Новосибирская область, Оренбургская область, Самарская область, Санкт-Петербург, Ставропольский край, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра (далее — ХМАО), Челябинская область и Ярославская область.

зических лиц — производителей услуг. Они должны включать три раздела: 1) о реестровой записи; 2) об исполнителях услуг; 3) об услугах и условиях их оказания¹².

Реестровая запись — это номер, состоящий из кода субъекта РФ или муниципального образования, на территории которого будут осуществляться услуги, а также порядкового номера включения записи в реестр. Реестровая запись может иметь три статуса: первичная, измененная и архивная (если поставщик исключен из реестра). В первом разделе также должны быть сведения о дате включения и исключения поставщика из реестра, о причине исключения.

Второй раздел должен раскрывать наименование или полное имя производителей услуг, их ОГРН и ИНН, сведения о наличии у них лицензии и аккредитации, а также контактные данные (место нахождения, номера телефонов и адреса электронной почты). В разделе также необходимо указывать организационно-правовую форму юридических лиц.

Для характеристики услуг (третий раздел) в реестры включаются следующие сведения: наименование услуги; показатели ее качества; предельный объем и свободный объем услуг; нормативные затраты на оказание услуги; цена услуги; стоимость услуги в объеме, превышающем объем в социальном сертификате; информация о порядке оказания услуги (сроки, условия, формы); а также номер и дата заключения соглашения между поставщиком и уполномоченным органом о компенсации затрат на производство услуг. При этом в реестрах надо отображать изменения объема услуг по каждому поставщику, что характеризует их как динамичные информационные системы.

Как видно, реестры должны содержать большой объем информации. Если сравнить этот объем с требованиями закона о защите прав потребителей к минимальному объему раскрываемой для потребителей информации (статьи 8—10), то можно сказать, что реестры соответствуют этим требованиям. Например, потребитель имеет право на достоверную информацию о полном наименовании поставщика, о месте его нахождения, о наличии у него аккредитаций и лицензий, о цене и потребительских свойствах услуг. Эти сведения, как показано выше, должны отражаться в реестрах.

Частично реестры напоминают агрегатов торговли, под которыми закон о защите прав потребителей понимает программы для ЭВМ или интернет-сайты, предоставляющие потребителям возможность ознакомиться с предложениями поставщиков и произвести оплату товара или услуги. Выбор формата реестров (программа ЭВМ, сайт или иные варианты) находится в ведении уполномоченных органов. На федеральном уровне специальных требований в этой части нет. Далее мы посмотрим, в каких форматах представлены действующие реестры.

¹² Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о структуре реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере и порядке формирования информации, включаемой в такой реестр, а также Правил исключения исполнителя государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере из реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере» № 183 от 13.02.2021 // Правительство России. URL: <http://government.ru/docs/all/132909/> (дата обращения: 15.10.2023).

Форматы реестров

В процессе поиска реестров исполнителей услуг в интернете было обнаружено 12 реестров восьми из 16 выбранных нами регионов. Среди них:

1) четыре реестра в сфере социального обслуживания (Белгородская область¹³, Красноярский Край¹⁴, ХМАО¹⁵, Челябинская область¹⁶);

2) три реестра в сфере содействия занятости населения (Самарская область¹⁷, Тюменская область¹⁸, Красноярский край¹⁹);

3) четыре реестра в сфере популяризации туризма (Московская область²⁰, Калининградская область²¹, Красноярский край²², Самарская область²³);

4) реестр в сфере паллиативной медицинской помощи Тюменской области²⁴.

Реестры в сфере социального обслуживания Белгородской области, ХМАО и Челябинской области встроены в виде отдельных вкладок (страниц) в реестры поставщиков социальных услуг, которые, как ранее отмечалось, действуют

¹³ Реестр исполнителей государственных услуг в сфере социального обслуживания в соответствии с социальным сертификатом // Министерство социальной защиты населения и труда Белгородской области. URL: <http://minsoc31.ru/organy-i-uchrezhdeniya/reestr-postavshikov-socialnyh-uslug/> (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁴ Негосударственные поставщики, участвующие в реализации социального заказа в сфере социального обслуживания на дому // Министерство социальной политики Красноярского края. URL: <https://szn24.ru/page/podpunkt-socobsluzhivaniya-1> (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁵ Реестр исполнителей государственных услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом // Портал социальных услуг. URL: <https://socportal.admhmao.ru/registry/soc-cert> (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁶ Реестр исполнителей государственных услуг в сфере социального обслуживания в соответствии с социальным сертификатом // Реестр поставщиков социальных услуг. Челябинская область. URL: <https://rpost.gov74.ru/> (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁷ Реестр исполнителей государственных услуг в сфере содействия занятости населения в соответствии с социальным сертификатом на 2024 год // Интерактивный портал службы занятости населения Самарской области. URL: https://www.samaratrud.ru/content/реестр_исполнителей_государственных_услуг_в_сфере_содействия_занятости_населения_в_соответствии_с_социальным_сертификатом_на_2024_год (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁸ Реестр работодателей // Интерактивный портал органов службы занятости Тюменской области. URL: <https://czn.admyumen.ru/employer/index> (дата обращения: 07.03.2025).

¹⁹ Об утверждении Порядка формирования реестра исполнителей государственных услуг в области содействия занятости населения в соответствии с социальным сертификатом // Красноярский край. Официальный портал. URL: <http://krskstate.ru/docs/0/doc/87947?eyes=no> (дата обращения: 07.03.2025).

²⁰ Реестр исполнителей государственной услуги «создание условий в Московской области для обеспечения отдельных категорий граждан возможностью путешествовать с целью развития туристского потенциала Российской Федерации» в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом // Министерство культуры и туризма Московской области. URL: <https://mk.mosreg.ru/dokumenty/gosudarstvennye-uslugi/poluchenie-socialnogo-sertifikata-na-turisticheskuyu-poezdku-v-moskovskoi-oblasti/28-08-2023-09-50-09-reestr-ispolniteley-gosudarstvennoy-uslugi-sozdani> (дата обращения: 07.03.2025).

²¹ Реестр исполнителей государственной услуги по созданию условий в Калининградской области для обеспечения отдельных категорий граждан возможностью путешествовать с целью раскрытия туристского потенциала Российской Федерации // Министерство по культуре и туризму Калининградской области. URL: https://culture-tourism.gov39.ru/upload/culture-tourism/2024/Реестр_2024_исполнителей_государственных_услуг_по_соц_сертификату_в_сфер....xlsx (дата обращения: 07.03.2025).

²² Перечень туристских продуктов в соответствии с социальным сертификатом // Агентство по туризму Красноярского края. URL: <http://turizm.krskstate.ru/gosuslugi/socialcertificate/register> (дата обращения: 14.08.2023).

²³ Реестр исполнителей услуг 2023 // Министерство туризма Самарской области. URL: <https://mintourism.samregion.ru/category/deyatelnost/socialnyj-zakaz/> (дата обращения 07.03.2025).

²⁴ Выписка из реестра исполнителей государственных услуг в социальной сфере по направлению «Оказание паллиативной медицинской помощи» с использованием социального сертификата взрослому населению Тюменской области // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: https://admyumen.ru/ogv_ru/society/health/medical_insurance/more.htm?id=11941435@cmsArticle (дата обращения: 07.03.2025).

в каждом регионе страны с 2015 г. в рамках Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»²⁵. Таким образом, реестры поставщиков социальных услуг указанных трех регионов являются базовыми по отношению к реестрам исполнителей услуг по сертификатам. Они представляют собой сайты с набором сервисов по поиску и фильтрации информации (карта поставщиков, рейтинг поставщиков, витрина услуг). Однако эти сервисы не работают в части реестров исполнителей услуг по сертификатам. Так, если в реестре исполнителей услуг сделать выборку надомных услуг, то мы получим список организаций из базового реестра поставщиков социальных услуг, и неопытный пользователь может подумать, что все они являются исполнителями социального заказа.

Реестр Красноярского края представляет собой обычный список поставщиков, размещенный на портале уполномоченного органа. Пользователи получают возможность перейти по гиперссылкам на сайты исполнителей услуг. Других возможностей реестр не предоставляет.

Реестры в сфере содействия занятости размещены на интерактивном портале органов занятости населения в формате XLS. Поставщики в этой сфере как правило предлагают образовательные услуги по переподготовке, повышению квалификации и обучению рабочим профессиям. Встречаются случаи, когда поставщики заявляют широкий спектр образовательных услуг. Например, реестр Тюменской области содержит более тысячи таких услуг.

Реестры в сфере туризма в основном представлены в формате XLS (Калининградская, Московская и Самарская области). Исключение составляет Красноярский край, где реестр размещен на портале уполномоченного органа в виде списка организаций и туристических продуктов. Пользователи имеют возможность по гиперссылке перейти на страницу сайта каждого турпродукта.

Формат XLS также характерен и для *реестра в сфере паллиативной медицинской помощи* Тюменской области.

В целом можно сказать, что действующие реестры не отличаются удобным форматом и функционалом по поиску и сравнению поставщиков и услуг. Они представляют собой обычный список организаций. При этом в них зачастую не отображается часть необходимых для раскрытия сведений об услугах. Например, не фиксируются изменения объема услуг по каждому поставщику, отсутствуют характеристики качества услуг. Кроме того, реестры сложно найти в интернете поисковыми запросами.

Опыт применения реестров в отборе поставщиков

Взгляды представителей уполномоченных органов о роли реестров в отборе поставщиков не однозначны. С одной стороны, наши информанты отмечают, что реестры являются для потребителей способом проверки надежности поставщиков, поскольку до включения в реестры они проходят проверку на наличие лицензии и квалифицированного персонала, на отсутствие в реестре недобросовестных поставщиков и другим критериям. Включая поставщика в реестр, уполномочен-

²⁵ Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Президент России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38016> (дата обращения: 15.06.2023).

ный орган подтверждает его добросовестность, а также соответствие его услуг установленным требованиям к качеству: «Реестр — это подтверждение для поставщиков, что к поставщику можно обращаться: мы его проверили, ты к нему можешь идти» (эксперт 1).

С другой стороны, уполномоченные органы рассматривают реестры в основном как инструмент административного учета поставщиков, допущенных к участию в социальном заказе. Поэтому при создании реестров они не обсуждали их роль в отборе поставщиков.

Мне кажется, что в законе и в постановлении правительства такой цели не ставится. И главное, что нам ее никто не предъявляет. Мы используем реестр для администрирования услугами, финансами и сертификатами. Если б реестр оптимизировал выбор поставщиков — это было бы вообще идеально. (Эксперт 5)

Так вопрос не ставился. Мы изначально пытались это обсудить, но возникает вопрос — каким образом это формировать? (Эксперт 7)

Реестры в том виде, в каком они сейчас, неэффективны для отбора поставщиков. Вместе с тем участники интервью не исключают пользу реестров для потребителей при условии их совершенствования до уровня современных цифровых платформ.

Реестр должен обладать максимальной простотой, удобством для взаимодействия между операторами и родителями для заключения договоров [в данном случае речь шла об услугах в сфере туризма для детей школьного возраста, от имени которых поставщиков выбирают родители]. (Эксперт 2)

Есть мнение, что реестры как инструменты отбора поставщиков актуальны не для всех направлений социального заказа. Например, в сфере социального обслуживания услуги получают в основном пожилые граждане и инвалиды, которые мало или совсем не работают с цифровыми платформами. В этой сфере граждане чаще выбирают поставщиков по рекомендациям уполномоченных органов. При предоставлении сертификатов им выдается список потенциальных поставщиков, так они узнают о поставщиках. Как правило, они доверяют уполномоченному органу и пользуются предложенными списками.

Поставщиков люди выбирают по бумажке, которую им выдал государственный орган. Мы программу оказания услуг сформировали, там есть и перечень поставщиков, оказывающих эти услуги. (Эксперт 7)

Наиболее перспективными для конкурентного отбора поставщиков являются такие направления социального заказа, как занятость населения (в части услуг по дополнительному профессиональному образованию) и развитие туризма. Конкуренция в этих сферах более развита, особенно в сфере дополнительного профессионального образования. Это два направления, где участники интервью видят актуальность реестров.

Конкуренция в сфере услуг по повышению квалификации и переподготовке более развита. Здесь есть рынок, количество образовательных организаций большое. В туризме конкуренция тоже может быть наверняка. В нашем региональном реестре около пятидесяти туристических организаций. Гражданам выбрать есть из кого. Люди будут искать, по каким маршрутам операторы едут, в какие города. (Эксперт 5)

Обсуждая перспективы применения реестров, мы инициировали рассуждения о том, что должно составлять основной контент реестров. По мнению участников интервью, действующие реестры содержат необходимую для выбора поставщиков информацию. Вместе с тем отмечается, что для многих граждан важно понимать, в каких условиях будут оказаны услуги и какой персонал в этом будет задействован.

Было бы удобно знать обо всех услугах, которые могут предоставить поставщики, актуально визуализировать материально-техническую базу, представить квалификацию специалистов. (Эксперт 3)

Людам также интересно знать о дополнительных услугах, которые могут предложить поставщики. Практика показывает, что потребители, как правило, отдают предпочтение поставщикам, предлагающим бонусы в виде безвозмездных сопутствующих услуг: «Конкурентные преимущества формируются за счет дополнительных услуг, безвозмездных для населения» (эксперт 4).

Спорным стал вопрос о целесообразности включения в реестр рейтинга поставщиков, основанного на оценках потребителей о качестве предоставленных им услуг. Мы исходили из того, что такой рейтинг может помочь гражданам в выборе поставщиков, а добросовестным поставщикам — улучшить свою репутацию. Однако эта идея не нашла полной поддержки. Были как сторонники включения рейтинга в реестр, так и те, кто не видел в этом явной пользы. Причем все уполномоченные органы ежегодно собирают обратную связь от граждан по вопросам качества предоставленных им услуг, а также проводят независимую оценку поставщиков с привлечением сторонних экспертов.

Ежегодно у нас проводится независимая оценка качества социальных услуг, в которой принимают участие как государственные, так и негосударственные поставщики. Для поставщиков она становится результатом их труда: либо ты первый, либо тридцать первый. (Эксперт 6)

Результаты обратной связи и независимой оценки поставщиков публикуются на официальных сайтах уполномоченных органов. Они не отображаются в реестрах, так как с правовой точки зрения уполномоченные органы не обязаны это делать, но «могут играть роль для выбора поставщика» (эксперт 6).

Представители уполномоченных органов также отмечают, что рейтинги могут быть объективны не по всем направлениям социального заказа: «Если в образовании и туризме можно говорить о рейтингах, то в социальном обслуживании все сложнее» (эксперт 3). Когда люди обращаются за услугами в этой сфере, «...они приходят с длительными проблемами и, если у человека не возникло выздоров-

ление, как бы хорошо ему ни оказали услугу, он, может быть, и не даст положительного отзыва. В социальном обслуживании встречаются получатели, которым всегда все плохо» (эксперт 1).

Поскольку уполномоченные органы изначально не планировали создавать реестры как инструменты отбора поставщиков, для участников интервью оказалось сложным дать более развернутые характеристики реестров в таком качестве. Тем не менее их опыт работы с потребителями и поставщиками ценен для понимания возможных направлений совершенствования реестров.

Результаты и дискуссия

Нам не удалось найти успешного примера реестра исполнителей услуг, в котором сочетались бы основные рекомендации К. Санстейна по адаптированному для граждан предоставлению информации. В целом объем раскрываемой в реестрах информации достаточен для потребительского выбора, однако форматы действующих реестров плохо ее структурируют и оформляют. Это исключает роль реестров как эффективных инструментов поиска услуг и отбора поставщиков. В большей степени реестры решают задачи допуска поставщиков к участию в социальном заказе. Этим они похожи на подобные российские реестры поставщиков социальных услуг и реестр исполнителей общественно полезных услуг.

Уполномоченные органы не исключают возможность применения реестров как инструмента отбора поставщиков. Они видят, как можно изменить реестры в целях продвижения услуг и расширения целевой аудитории поставщиков. Однако сложилось ощущение, что такую задачу перед собой они вряд ли поставят самостоятельно. Поэтому перспектива преобразования реестров в площадки для встреч между людьми и организациями или в платформы online-to-offline, о которых пишут исследователи [Арр, 2015; Дмитриева и др., 2022], во многом зависит от внешнего по отношению к уполномоченным органам целеполагания. Такую цель могут поставить, например, региональные правительства.

Многие представители уполномоченных органов сходятся во мнении, что реестры как площадки для поиска услуг и отбора поставщиков востребованы в тех направлениях социального заказа, где сформировалась конкурентная среда и где потребителями услуг выступают преимущественно граждане молодого возраста. Под конкурентной средой они обычно понимают ситуацию, когда заявилось много поставщиков. Однако бывают случаи, когда поставщиков немного, а количество предлагаемых ими услуг большое. Например, в Тюменской области чуть более 20 поставщиков заявило более тысячи образовательных программ. В таких случаях реестр в виде простого списка организаций вряд ли окажет существенную пользу гражданам. Нужен более эффективный инструмент. Это возвращает нас к идее Б. Невера о том, что надо создавать реестры, центральным элементом которых будут услуги, а не поставщики. Человек выбирает прежде всего услугу и через нее выходит на оценку потенциальных поставщиков.

Сложно согласиться с мнением, что в сфере социального обслуживания реестры современного формата не нужны, так как основными потребителями услуг выступают пожилые граждане, которые почти не пользуются информационными технологиями. Как поясняют представители уполномоченных органов, выбор за та-

ких граждан делают их родственники. В этом случае они становятся участниками отбора поставщиков, и реестры современного формата могут им помочь. Более того, социальное обслуживание — это та сфера, где так или иначе за последние десять лет сложилась конкурентная среда [Гришина, Цацура, 2019].

В 2025 г. социальный заказ перешел из эксперимента в повсеместный и постоянный механизм предоставления публичных услуг в социальной сфере и на законодательном уровне осталась правовая норма о том, что потребитель «осуществляет выбор исполнителя услуг из реестра исполнителей услуг по социальному сертификату». Это факт сохраняет актуальность поставленного в статье вопроса и первый пример адаптированного для потребителей реестра может стать основой для формирования современных платформ для «встреч» участников социального заказа.

Заключение

Роль реестров исполнителей услуг в отборе поставщиков рассмотрена нами на основе взглядов и оценок представителей уполномоченных органов. Это связано с тем, что чаще именно они определяют цели реестров и их форматы. Вместе с тем за рамками исследования остались взгляды потребителей услуг. Изначально мы планировали с ними серию интервью, но не удалось найти достаточного количества желающих принять участие в исследовании даже из минимального расчета два-три человека от каждого региона из нашей выборки. Сложность заключается в том, что информация о потребителях услуг отсутствует в открытом доступе. Их поиск осуществлялся через поставщиков, но не все оказались готовы прилагать усилия для получения согласия от граждан на интервью.

Наше исследование не ограничивается публикацией данной статьи. В обозримом будущем мы планируем показать пример реестра в виде веб-приложения и в тестовом режиме обсудить его с уполномоченными органами, поставщиками и, по возможности, потребителями. Мы надеемся, что наглядный пример поможет участникам социального заказа более предметно оценить возможную пользу реестров в отборе поставщиков и выразить свои взгляды на перспективы их применения.

Список литературы (References)

1. Горбунова В. В. Государственно-общественное партнерство как перспективное направление повышения качества социальных услуг // Барейко С. Н., Горбунова В. В., Журавлева Н. А. Экономика, социум, человек: проблемы и перспективы развития в условиях социальных изменений. Смоленск: НОВАЛЕНСО, 2017. С. 45—65.
Gorbunova V. V. (2017) Public-Private Partnership as a Promising Direction for Improving the Quality of Social Services. In: Bareyko S. N., Gorbunova V. V., Zhuravleva N. A. *Economy. Society, Human: Problems and Prospects for Development in Conditions of Social Change*. Smolensk: NOVALENCO. P. 45—65.
2. Григорьева И., Парфенова О. Социально ориентированные НКО и социальные предприятия как драйверы разгосударствления социального обслуживания:

- барьеры и возможности // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 7—22. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-7-22>.
- Grigoryeva I., Parfenova O. (2021) Socially-Oriented NPOs and Social Enterprises as Drivers of Denationalization in Social Services: Barriers and Opportunities. *The Journal of Social Policy Studies*. Vol. 19. No. 1. P. 7—22. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-7-22>. (In Russ.)
3. Гришина Е. Е., Цацура Е. А. Развитие негосударственных социальных услуг для пожилых: барьеры и пути их преодоления // Экономика труда. 2019. Т. 6. № 4. С. 1475—1490. <https://doi.org/10.18334/et.6.4.41209>.
- Grishina E. E., Tsatsura E. A. (2019) Development of Non-Governmental Social Services for the Elderly: Barriers and Ways to Overcome Them. *Russian Journal of Labour Economics*. Vol. 6. No. 4. P. 1475—1490. <https://doi.org/10.18334/et.6.4.41209>. (In Russ.)
4. Дмитриева Н. Е., Минченко О. С., Рылских Е. В. Цифровые платформы как субъект и объект регулирования, или как платформы изменяют систему государственного управления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. № 2. С. 60—84. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-2-60-84>.
- Dmitrieva N. E., Minchenko O. S., Rylskikh E. V. (2022) Digital Platforms as a Regulator and the Regulated Subject, or How Platforms Change the System of Public Administration. *Public Administration Issues*. No. 2. P. 60—84. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-2-60-84>. (In Russ.)
5. Ларионов А. В. Функции государственных реестров НКО в развитии третьего сектора // Вопросы государственного и муниципального управления. 2021. № 4. С. 90—113. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2021-0-4-90-113>.
- Larionov A. V. (2021) Functions of State Registries of NPOS in the Development of the Third Sector: Russian Experience. *Public Administration Issues*. No. 4. P. 90—113. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2021-0-4-90-113>. (In Russ.)
6. Мерсиянова И. В., Беневоленский И. Б. НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 2. С. 83—104. (In Russ.)
- Mersiyanova I. V., Benevolensky I. B. (2017) NPOs as Social Services Providers: Organizational Weaknesses Verifying. *Public Administration Issues*. No. 2. P. 83—104. (In Russ.)
7. Романова В. В., Мацкевич А. В. Анализ введенных субъектами РФ механизмов преференций для некоммерческих организаций как исполнителей общественно полезных услуг // Регион: экономика и социология. 2019. № 4. С. 117—136. <https://doi.org/10.15372/REG20190406>.
- Romanova V. V., Matskevich A. V. (2019) Preferential Mechanisms Introduced by the Federal Subjects of Russia for Non-Profit Organizations as Socially Beneficial Services Providers. *Region: Economics and Sociology*. No. 4. P. 117—136. <https://doi.org/10.15372/REG20190406>. (In Russ.)
8. Старшинова А. В., Бородкина О. И. Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики // Журнал исследований со-

- циальной политики. 2020. № Т. 18. № 3. С. 411—428. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2020-18-3-411-428>
- Starshinova A. V., Borodkina O. I. (2020). NGOs' Activities in Social Services: Public Expectations and Regional Practices. *Journal of Social Policy Studies*. Vol. 18. No. 3. P. 411—428. <https://doi.org/10.17323/727-0634-2020-18-3-411-428>. (In Russ.)
9. Appe S. (2011) Civil Society Mappings by Government. *Journal of Civil Society*. Vol. 2. No. 7. P. 157—178.
 10. Appe S. (2012) What about “Who is Mapping” and its Implications? Comments on Brent Never’s “The Case for Better Maps of Social Service Provision”. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. No. 23. P. 204—212.
 11. Appe S. (2015) Government Mapping of the Third Sector: A Government Innovation for Regulation and Coordination? Perspectives From the Third Sector. *International Journal of Public Administration*. Vol. 38. No. 10. P. 724—733.
 12. De Vries M. S., Nemeč J. (2018) Contextualizing Alternative Service Delivery Arrangements. In: Nemeč J., Potier V., de Vries M. S. (eds.) *Alternative Delivery Service*. P. 10—17.
 13. Leonard T. C., Thaler R. H., Sunstein C. R. (2008) Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness. *Constitutional Political Economy*. No. 19. P. 356—360. <https://doi.org/10.1007/s10602-008-9056-2>.
 14. Never B. (2011) The Case for Better Maps of Social Service Provision: Using the Holy Cross Dispute to Illustrate More Effective Mapping. *Voluntas*. Vol. 1. No. 22. P. 174—188. <https://doi.org/10.1007/s11266-010-9123-y>.
 15. Pestoff V. (2012) Co-Production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 23. No. 4. P. 1102—1118.
 16. Salamon L. M. (2002) *The Tools of Government: A Guide to the New Governance*. New York, NY: Oxford University Press.
 17. Salamon L. M., Toepler S. (2015) Government-Nonprofit Cooperation: Anomaly or Necessity? *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 26. No. 6. P. 2155—2177.
 18. Smith J. (2010) Evaluating a Vital Dimension of Self-Regulation of Nonprofits: The Relationship between the Iowa Register of Accountability and Voluntary Website Disclosure. PhD Thesis. University of Iowa.
 19. Sunstein C. R. (2014) Nudges.Gov: Behaviorally Informed Regulation. In: Zamir E., Teichman D. (eds.) *The Oxford Handbook of Behavioral Economics and the Law*. P. 719—747. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199945474.013.0028>.
 20. Weinmann M., Schneider C., vom Brocke J. (2016) Digital Nudging. *Business & Information Systems Engineering*. Vol. 58. P. 433—436 <https://doi.org/10.1007/s12599-016-0453-1>.

Приложение

Характеристики представителей уполномоченных органов

Эксперты	Позиция в структуре уполномоченного органа	Сфера деятельности уполномоченного органа
Эксперт 1	Первый заместитель руководителя	Социальное обслуживание и социальная поддержка
Эксперт 2	Консультант управления	Развитие туристской индустрии
Эксперт 3	Первый заместитель руководителя	Социальная защита и труд
Эксперт 4	Начальник отдела	Социальное обслуживание и социальная поддержка
Эксперт 5	Заместитель руководителя	Социальная защита и труд
Эксперт 6	Заместитель руководителя	Социальное обслуживание и социальная поддержка
Эксперт 7	Первый заместитель руководителя	Социальная защита и труд
Эксперт 8	Руководитель управления	Социальное обслуживание и социальная поддержка